

\*CS2024500002966\*  
05GIN15 – V8Página 1 de 2

Bogotá D.C, Septiembre 2 de 2024

Señora:  
**LAURA MARCELA BECERRA**  
lauramarcelabecerra5@gmail.com

Asunto: Asunto: Petición de Usuario Almera 202415601

Reciba un cordial saludo de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, dando alcance al requerimiento del radicado 202415601 recibido a través de Nuestro Buzón de Sugerencias, me permito dar respuesta e informarle que su solicitud fue evaluada por la Subdirección de Enfermería, Jefe Doris Torres Acosta, quien manifiesta:

*“Se hace seguimiento a la queja referida por el usuario, se indaga con el personal de enfermería del servicio, quienes refieren que se ad prioridad en la administración de la nutrición del paciente, sin embargo pueden presentarse momentos en los cuales se presentan demoras en la entrega del carro de medicamentos por parte del servicio farmacéutico, sin embargo tanto al nutrición como los medicamento se administran dentro del margen terapéutico permitido. Para el día referido del suceso 25/08/2024, se indaga con auxiliar de enfermería asignada al paciente quien refiere haber colocado nutrición a las 14 horas lo cual se verifica en los registros de enfermería, así como también la Enfermera del servicio refiere administración oportuna de los medicamentos y se evidencia en historia clínica. El personal de enfermería del servicio a quien se indaga refiere no tener conocimiento de pérdida de pelota para terapia.”*

*No obstante lo referido, agradecemos las observaciones realizadas, lo cual nos permiten reforzar los proceso de atención a nuestros pacientes y ofrecemos excusas por situaciones que hayan podido generar insatisfacción.”*

Sea esta la oportunidad, para hacer entrega de los Derechos y Deberes de los Usuarios, establecidos en la Resolución interna 367 del 22 de septiembre de 2014, en concordancia con la Resolución 13437 de 1991 del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, cuyo objetivo es darlos a conocer a los pacientes y sus familias, buscando que sean gestores multiplicadores; logrando así, entre otros, educar y sensibilizar en el tema a la comunidad usuaria del HUS.

Para finalizar, agradecemos el haber realizado su solicitud a través de nuestros medios disponibles para los ciudadanos, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacémoslo saber a través de escrito, telefónicamente, del Buzón Virtual disponible en la página Web del HUS [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada y/o respuesta emitida por esta entidad a la cual usted elevo la respectiva queja o petición, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de inspección vigilancia y control.

\*CS2024500002966\*  
05GIN15 – V8Página 2 de 2

Por otra parte le informamos que los medios dispuestos por el Hospital Universitario de la Samaritana para interposición de PQRSDF son:

Vía página Web en la dirección [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

Canal Presencial: Oficinas de la Subdirección de Defensoría al usuario y Atención al Usuario, redes Sociales,

Correo Electrónico

[atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co); [denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co); [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co);

Canal Escrito: a través de los Buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la institución,

Canal Telefónico: 4077075 Ext 10279/280

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

**NUBIA GUERRERO PRECIADO**

Directora de Atención al Usuario

[atencionu.direccion@hus.org.co](mailto:atencionu.direccion@hus.org.co)

PBX. 407 70 75 Ext. 10279 - 10280

Anexos: 1 Folio

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Revisó: Nubia Guerrero Preciado-Directora Atención al Usuario  
Elaboró: Yuli Vanessa Camacho Marroquín -Auxiliar de Defensoría al Usuario